

APPROFONDIMENTI SUI SERVIZI OFFERTI E GLI INDICATORI DI QUALITÀ PER IL SEGMENTO SME (SERVIZIO ADSL, SHDSL E FIBRA)

Documento integrativo delle Condizioni generali dei contratti di abbonamento Aziende per le offerte Soluzione Azienda Express Premium, Soluzione Azienda Express Relax, Soluzione Ufficio, e box office centralino, e box pro centralino, Soluzione Azienda Large, Soluzione Azienda Extra Large, Soluzione Azienda Top 30 Soluzione Azienda Dati, Soluzione Hotel, Soluzione Hotel Extra Large, Soluzione Azienda Start.

INFORMAZIONI RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI BASE (ALLEGATO 6 ALLA DELIBERA AGCOM 244/08/CSP)

Prestazioni fornite con l'offerta base	Note
Denominazione dell'offerta	Soluzione Ufficio, e box office centralino, e box pro centralino, Soluzione Azienda Express Premium, Soluzione Azienda Express Relax, Soluzione Azienda Large, Soluzione Azienda Extra Large, Soluzione Azienda Top 30, Soluzione Azienda Dati, Soluzione Hotel, Soluzione Hotel Extra Large, Soluzione Azienda Start
Banda nominale (Soluzione Ufficio, e box office centralino, e box pro centralino, Soluzione Azienda Express Premium, Soluzione Azienda Express Relax, Soluzione Hotel)	Fino a 20 Mbps in download e 1 Mbps in upload
Banda nominale (Soluzione Azienda Dati, Soluzione Azienda Start)	Fino a 20 Mbps in download e 1 Mbps in upload
Banda nominale (Soluzione Azienda Large, Soluzione Hotel Extra Large (SHDSL 2Mbps))	Fino a 2 Mbps in download e 1,6 Mbps in upload
Banda nominale (Soluzione Azienda Extra Large (SHDSL 4Mbps))	Fino a 4 Mbps in download e 3,25 Mbps in upload
Banda nominale (Soluzione Azienda Top 30 (SHDSL 8Mbps))	Fino a 8 Mbps in download e 8 Mbps in upload in upload su rete fissa non Vodafone
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	Si per clientela che richiede servizi VPN MPLS o NAT di servizi che risiedono dietro un IP pubblico
Indirizzi IP assegnati staticamente	Si
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	No
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	No
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi) (per ADSL)	Le sorgenti multicast sono sempre contattabili. Il multicast non è erogato a livello di rete. Il MULTICAST non è previsto
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi) (per SHDSL)	Le sorgenti multicast sono sempre contattabili. Il multicast non è erogato a livello di rete. Il MULTICAST non è previsto
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	No
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	No
Disponibilità di meccanismi di QoS	Acquistabile per Clienti Corporate
Antivirus, firewall	Acquistabile per Clienti Corporate
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	No
Assistenza tecnica	Si
Numeri e indirizzi di assistenza	Servizio Clienti 42325. Sito www.vodafone.it Servizio Clienti 42323
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (per ADSL)	Il servizio ADSL può essere fornito tramite la tecnologia ULL (unbundling of the local loop) o la tecnologia Bitstream.
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (per SHDSL)	Il servizio SHDSL può essere fornito tramite la tecnologia ULL (unbundling of the local loop) o la tecnologia Bitstream per Soluzione Azienda Large, Soluzione Hotel Large (SHDSL 2Mbps) Soluzione Azienda Extra Large (SHDSL 4Mbps) mentre solo tramite la tecnologia Bitstream per Soluzione Azienda Top 30 (SHDSL 8Mbps)
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Le caratteristiche minime della rete d'utente sono indicate sul sito www.vodafone.it
Idoneità ad utilizzare sistemi VOIP forniti da altri operatori	Si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi online	Si
Idoneità a ricevere servizi Video	Si, di tipo Unicast
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Tutte le tariffe relative alle offerte sono disponibili sul sito http://www.vodafone.it/portale/Aziende

Prestazioni fornite con l'offerta base	Note
Denominazione dell'offerta	Soluzione Ufficio, e box office centralino, e box pro centralino, Soluzione Azienda Express Premium, Soluzione Azienda Express Relax, Soluzione Azienda Fibra Large Soluzione Azienda Fibra Extra Large, Soluzione Azienda Fibra Top 30, Soluzione Azienda Dati, Soluzione Hotel, Soluzione Hotel Extra Large, Soluzione Azienda Start
Banda nominale (Soluzione Ufficio, e box office centralino, e box pro centralino, Soluzione Azienda Express Premium, Soluzione Azienda Express Relax, Soluzione Hotel)	30 Mbps in download e 3 Mbps in upload su tecnologia VULA/NGA 30 MEGA
Banda nominale (Soluzione Azienda Express Premium, Soluzione Azienda Express Relax, Soluzione Azienda Fibra Large, Soluzione Azienda Fibra Extra Large, Soluzione Azienda Fibra Top 30, Soluzione Hotel, Soluzione Hotel Extra Large, Soluzione Azienda Dati)	50 Mbps in download e 10 Mbps in upload su tecnologia VULA/NGA 50 MEGA 100 Mbps in download e 20 Mbps in upload su tecnologia MAKE 100 MEGA 300 Mbps in download e 20 Mbps in upload su tecnologia FTTH
Banda nominale (Soluzione Ufficio, e box office centralino, e box pro centralino)	50 Mbps in download e 10 Mbps in upload su tecnologia VULA/NGA 50 MEGA 100 Mbps in download e 20 Mbps in upload su tecnologia MAKE 100 MEGA 300 Mbps in download e 20 Mbps in upload su tecnologia FTTH
Banda nominale (Soluzione Azienda Dati)	100 Mbps in download e 20 Mbps in upload su tecnologia FTTC VULA/NGA
Banda nominale (Soluzione Azienda Dati)	50 Mbps in download e 10 Mbps in upload su tecnologia VULA/NGA 50 MEGA 100 Mbps in download e 20 Mbps in upload su tecnologia MAKE 100 MEGA
Banda nominale (Soluzione Ufficio, e box office centralino, e box pro centralino)	500 Mbps in download e 20 Mbps in upload su tecnologia FTTH
Banda nominale (Soluzione Azienda Express Premium, Soluzione Azienda Express Relax, Soluzione Azienda Fibra Large, Soluzione Azienda Fibra Extra Large, Soluzione Azienda Fibra Top 30, Soluzione Azienda Dati, Soluzione Hotel Extra Large, Soluzione Azienda Start)	500 Mbps in download e 50 Mbps in upload su tecnologia FTTH 1Gbps in download e 100 Mbps in upload su tecnologia FTTH
Indirizzi IP pubblici	Si
Indirizzi IP privati	Si per clientela che richiede servizi VPN MPLS o NAT di servizi che risiedono dietro un IP pubblico (ad eccezione di VULA/NGA)
Indirizzi IP assegnati staticamente	Si
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	No
Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP unicast (anche con specifici sottoinsiemi)	No

Eventuali limitazioni nelle connessioni con indirizzi IP multicast (anche con specifici sottoinsiemi) (per FIBRA)	Le sorgenti multicast sono sempre contattabili. Il multicast non è erogato a livello di rete.
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	NO (ad eccezione di VRLX integrati porte H232 per sicurezza 5060,5061,294,4,2517,2427,2428,2099,2000,1720,1719,1718)
Eventuali ulteriori limitazioni del servizio d'accesso a Internet	No
Disponibilità di meccanismi di QoS	Acquistabile per Clienti Corporate (VRLX e VRUD)
Antivirus, firewall	Acquistabile
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	No
Assistenza tecnica	Assistenza tecnica gratuita tramite assistenza online e il Call Center
Numeri e indirizzi di assistenza	Servizio Clienti 42323. Sito www.vodafone.it
Tecnologie utilizzate per fornire il servizio (per FIBRA)	FTTC 30/50/100Mbps FTTH 100/300/500Mbps FTTH 1Gbps
Eventuali caratteristiche minime della rete d'utente	Le caratteristiche minime della rete d'utente sono indicate sul sito assistenza.vodafone.it
Idoneità ad utilizzare sistemi VOIP forniti da altri operatori	Si
Idoneità ad utilizzare giochi interattivi online	Si
Idoneità a ricevere servizi Video	Si
Profilo di tariffazione (quali i costi di attivazione, i costi di abbonamento e i costi relativi all'utilizzo del servizio)	Tutte le tariffe relative alle offerte sono disponibili sul sito partitaiva.vodafone.it nella sezione ADSL e Rete Fissa.

INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO (ARTICOLO 8, COMMA 6 DELLA DELIBERA AGCOM 244/08/CSP)

Soluzione Ufficio ADSL fino a 20Mbps, e box office centralino fino a 20Mbps, e box pro centralino fino a 20Mbps, Soluzione Azienda Express Premium fino a 20Mbps, Soluzione Azienda Express Relax fino a 20Mbps, Soluzione Hotel

Velocità di connessione ¹	
Banda minima in download ²	256 kbps
Banda minima in upload ²	256 kbps

Ulteriori indicatori di qualità	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) ³	100 ms
Tasso di perdita dei pacchetti ⁴	0.1%

Soluzione Azienda Dati fino a 20Mbps, Soluzione Azienda Start fino a 20Mbps

Velocità di connessione ¹	
Banda minima in download ²	512 kbps
Banda minima in upload ²	512 kbps

Ulteriori indicatori di qualità	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) ³	100 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti ⁴	0.1%

Soluzione Azienda Large (SHDSL 2Mbps)

Velocità di connessione ¹	
Banda minima in download ²	1024 kbps
Banda minima in upload ²	1024 kbps

Ulteriori indicatori di qualità	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) ³	80 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti ⁴	0.1%

Soluzione Azienda Extra Large (SHDSL 4Mbps), Soluzione Hotel Extra Large (SHDSL 4Mbps)

Velocità di connessione ¹	
Banda minima in download ²	2048 kbps
Banda minima in upload ²	2048 kbps

Ulteriori indicatori di qualità	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) ³	80 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti ⁴	0.1%

Soluzione Azienda Top 30 (SHDSL 8Mbps)

Velocità di connessione ¹	
Banda minima in download ²	4064 kbps
Banda minima in upload ²	4064 kbps

Ulteriori indicatori di qualità	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) ³	80 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti ⁴	0.1%

Soluzione Ufficio (FTTC VULA/NGA 30Mega), e box office centralino (FTTC VULA/NGA 30Mega), e box pro centralino (FTTC VULA/NGA 30Mega), Soluzione Azienda Express Premium (FTTC 50Mega, FTTC 100Mega), Soluzione Azienda Express Relax (FTTC 50Mega, FTTC 100Mega), Soluzione Hotel (FTTC VULA/NGA 30Mega), Soluzione Hotel Extra Large (FTTC VULA/NGA 30Mega)

Velocità di connessione ¹	
Banda minima in download ²	530 kbit/s
Banda minima in upload ²	530 kbit/s

Ulteriori indicatori di qualità	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) ³	50 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti ⁴	0.1%

Soluzione Ufficio (FTTC 50Mega, FTTC 100Mega), e box office centralino (FTTC 50Mega, FTTC 100Mega), e box pro centralino (FTTC 50Mega, FTTC 100Mega), Soluzione Azienda Express Premium (FTTC 50Mega, FTTC 100Mega), Soluzione Azienda Express Relax (FTTC 50Mega, FTTC 100Mega), Soluzione Azienda Fibra Top 30 (FTTC 50Mega, FTTC 100Mega), Soluzione Azienda Fibra Extra Large (FTTC 50Mega, FTTC 100Mega), Soluzione Azienda Fibra Top 30 (FTTC 50Mega, FTTC 100Mega), Soluzione Hotel (FTTC 50Mega, FTTC 100Mega), Soluzione Hotel Extra Large (FTTC 50Mega, FTTC 100Mega)

Velocità di connessione ¹	
Banda minima in download ²	1 Mbit/s
Banda minima in upload ²	1 Mbit/s

Ulteriori indicatori di qualità	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) ³	50 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti ⁴	0.1%

Soluzione Azienda Dati (FTTC 50Mega, FTTC MAKE 100Mega)

Velocità di connessione ¹	
Banda minima in download ²	4 Mbit/s
Banda minima in upload ²	4 Mbit/s

Ulteriori indicatori di qualità	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) ³	50 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti ⁴	0.1%

Soluzione Azienda Dati (FTTC VULA/NGA 100Mega)

Velocità di connessione ¹	
Banda minima in download ²	0.8 Mbit/s
Banda minima in upload ²	0.1 Mbit/s

Ulteriori indicatori di qualità	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) ³	50 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti ⁴	0.1%

Soluzione Azienda Start (FTTC VULA/NGA 50Mega, FTTC MAKE 100Mega)

Velocità di connessione ¹	
Banda minima in download ²	1 Mbit/s
Banda minima in upload ²	1 Mbit/s

Ulteriori indicatori di qualità	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) ³	50 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti ⁴	0.1%

Soluzione Ufficio (FTTC 300Mega, FTTH 500Mega), e box office centralino (FTTH 300Mega, FTTH 500Mega), FTTH 300Mega, FTTH 500Mega)

Velocità di connessione ¹	
Banda minima in download ²	10 Mbit/s
Banda minima in upload ²	10 Mbit/s

Ulteriori indicatori di qualità	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) ³	20 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti ⁴	0.1%

Soluzione Azienda Express Premium (FTTH 300Mega, FTTH 500Mega), Soluzione Azienda Express Relax (FTTH 300Mega, FTTH 500Mega), Soluzione Azienda Fibra Large (FTTH 300Mega, FTTH 500Mega), Soluzione Azienda Fibra Extra Large (FTTH 300Mega, FTTH 500Mega), Soluzione Azienda Fibra Top 30 (FTTH 300Mega, FTTH 500Mega), Soluzione Hotel (FTTH 300Mega, FTTH 500Mega), Soluzione Hotel Extra Large (FTTH 300Mega, FTTH 500Mega), Soluzione Azienda Dati (FTTH 300Mega, FTTH 500Mega)

Velocità di connessione ¹	
Banda minima in download ²	20 Mbit/s
Banda minima in upload ²	20 Mbit/s

Ulteriori indicatori di qualità	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) ³	20 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti ⁴	0.1%

Soluzione Azienda Start (FTTH 500Mega)

Velocità di connessione ¹	
Banda minima in download ²	20 Mbit/s
Banda minima in upload ²	20 Mbit/s

Ulteriori indicatori di qualità	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) ³	20 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti ⁴	0.1%

Soluzione Azienda Express Premium (FTTH 1Giga), Soluzione Azienda Express Relax (FTTH 1Giga), Soluzione Azienda Fibra Large (FTTH 1Giga), Soluzione Azienda Fibra Extra Large (FTTH 1Giga), Soluzione Azienda Fibra Top 30 (FTTH 1Giga), Soluzione Hotel (FTTH 1Giga), Soluzione Hotel Extra Large (FTTH 1Giga), Soluzione Azienda Dati (FTTH 1Giga), Soluzione Azienda Start (FTTH 1Giga)

Velocità di connessione ¹	
Banda minima in download ²	78.5 Mbit/s
Banda minima in upload ²	78.5 Mbit/s

Ulteriori indicatori di qualità	
Ritardo di trasmissione dati (valore massimo) ³	20 Millisecondi
Tasso di perdita dei pacchetti ⁴	0.1%

- Velocità di connessione:** si tratta della velocità in download e upload supportata dalla tua linea. Prima di effettuare la misura con Nemesis verifica nelle tabelle qui sopra i valori di banda minima corrispondenti alla tua offerta: saranno questi i valori con cui dovrai confrontare i valori misurati dal software di Misura Internet Nemesis per presentare eventuale reclamo. Ricorda di allegare al reclamo, insieme al pdf prodotto da Nemesis, anche una stampa della schemata nella quale hai visualizzato la tua velocità di connessione.
- Banda Minima:** valore minimo di velocità in download e upload della tua linea ADSL/fibra che dipende da vari fattori fuori dal controllo di Vodafone e che è parametrata alla tua velocità di connessione. Nell'ambito della delibera 244 la banda minima è il valore al di sotto del quale rientra il 3% di tutte le misure effettuate dal software di Misura Internet, quindi nel 95% dei casi la velocità di trasferimento dati è superiore a tale valore.
- Ritardo di trasmissione dati:** è il tempo che indica quanto rapidamente la rete è in grado di rispondere alle richieste effettuate dall'utente. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la reattività della rete ad una determinata richiesta dell'utente.
- Tasso di perdita dei pacchetti:** è la percentuale di pacchetti di informazione che vengono persi nella tratta tra proprio PC e la destinazione Internet desiderata. Tanto minore è il valore della misura, tanto maggiore è la probabilità che i singoli pacchetti di informazione raggiungano correttamente la destinazione.

Classi di Abilitazione: a seconda della Classe di abilitazione scelta la SIM potrà effettuare le seguenti tipologie di chiamata

Classe di Abilitazione	Traffico Uscente	Roaming Internazionale
A	<ul style="list-style-type: none"> 190 e Numeri d'Emergenza SMS 	NO
B RID	<ul style="list-style-type: none"> 190 e Numeri d'Emergenza SMS Chiamate verso un numero di Rete Telefonica Fissa o verso il Centralino scelto dall'Azienda Numeri Utili Servizi Vodafone 	NO
B	<ul style="list-style-type: none"> 190 e Numeri d'Emergenza SMS Chiamate interne al Gruppo RAM di appartenenza Chiamate verso un numero di Rete Telefonica Fissa o verso il Centralino scelto dall'Azienda Numeri Utili Servizi Vodafone 	NO
C RID	<ul style="list-style-type: none"> 190 e Numeri d'Emergenza SMS Chiamate verso lista breve di numeri di Rete Telefonica Fissa definita dall'Azienda Chiamate verso un numero di Rete Telefonica Fissa o verso il Centralino scelto dall'Azienda Numeri Utili Servizi Vodafone 	NO
C	<ul style="list-style-type: none"> 190 e Numeri d'Emergenza SMS Chiamate interne al Gruppo RAM di appartenenza Chiamate verso lista breve di numeri di Rete Telefonica Fissa definita dall'Azienda Chiamate verso il numero di Rete Telefonica Fissa o verso il Centralino scelto dall'Azienda Numeri Utili Servizi Vodafone 	NO
D RID	<ul style="list-style-type: none"> 190 e Numeri d'Emergenza SMS Chiamate verso lista breve di numeri di Rete Telefonica Fissa definita dall'Azienda Chiamate verso lista di numeri Vodafone esterni al Gruppo definita dall'Azienda Chiamate verso un numero di Rete Telefonica Fissa o verso il Centralino scelto dall'Azienda Chiamate verso Lista Allargata definita dall'Azienda Numeri Utili Servizi Vodafone 	NO
D	<ul style="list-style-type: none"> 190 e Numeri d'Emergenza SMS Chiamate interne al Gruppo RAM di appartenenza Chiamate verso lista breve di numeri di Rete Telefonica Fissa definita dall'Azienda Chiamate verso lista di numeri Vodafone esterni al Gruppo definita dall'Azienda Chiamate verso un numero di Rete Telefonica Fissa o verso il Centralino scelto dall'Azienda Chiamate verso Lista Allargata definita dall'Azienda Numeri Utili Servizi Vodafone 	NO
E	<ul style="list-style-type: none"> 190 e Numeri d'Emergenza SMS Chiamate interne al Gruppo RAM di appartenenza Chiamate nazionali esterne al Gruppo RAM dell'Azienda verso qualsiasi numero di Rete Fissa o Mobile Numeri Utili Servizi Vodafone 	NO

Classe di Abilitazione	Traffico Uscente	Roaming Internazionale
E TIME	<p>Le seguenti tipologie di chiamata sono possibili solo all'interno della fascia oraria prescelta:</p> <ul style="list-style-type: none"> 190 e Numeri d'Emergenza SMS Chiamate interne al Gruppo RAM di appartenenza Chiamate nazionali esterne al Gruppo RAM dell'Azienda verso qualsiasi numero di Rete Fissa o Mobile Numeri Utili Servizi Vodafone 	NO
F	<ul style="list-style-type: none"> 190 e Numeri d'Emergenza SMS Chiamate interne al Gruppo RAM di appartenenza Chiamate nazionali esterne al Gruppo RAM dell'Azienda verso qualsiasi numero di Rete Fissa o Mobile Chiamate Internazionali Numeri Utili Servizi Vodafone 	NO
F TIME	<p>Le seguenti tipologie di chiamata sono possibili solo all'interno della fascia oraria prescelta:</p> <ul style="list-style-type: none"> 190 e Numeri d'Emergenza SMS Chiamate interne al Gruppo RAM di appartenenza Chiamate nazionali esterne al Gruppo RAM dell'Azienda verso qualsiasi numero di Rete Fissa o Mobile Chiamate Internazionali Numeri Utili Servizi Vodafone 	NO
G	<ul style="list-style-type: none"> Abilitazione alle stesse tipologie di chiamata della classe F 	SI
G TIME	<ul style="list-style-type: none"> Abilitazione alle stesse tipologie di chiamata della classe F solo all'interno della fascia oraria prescelta. 	SI
H	<ul style="list-style-type: none"> 190 e Numeri d'Emergenza SMS Chiamate interne al Gruppo RAM di appartenenza Chiamate nazionali esterne al Gruppo RAM dell'Azienda verso qualsiasi numero di Rete Fissa o Mobile Chiamate Internazionali Numeri Utili Servizi Vodafone 	
I	<ul style="list-style-type: none"> 190 e Numeri d'Emergenza SMS Chiamate interne al Gruppo RAM di appartenenza Chiamate nazionali esterne al Gruppo RAM dell'Azienda verso qualsiasi numero di Rete Fissa Chiamate Internazionali verso Rete Fissa (consulta il sito www.vodafone.it per conoscere la lista dei paesi raggiungibili) Numeri Utili Servizi Vodafone 	